

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application:

2002年 7月11日

出 願 番 号

Application Number:

特願2002-202078

[ST.10/C]:

[JP2002-202078]

出 願 人

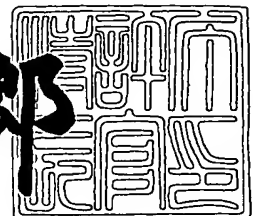
Applicant(s):

株式会社リコー

2003年 5月 9日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

太田信一郎



出証番号 出証特2003-3034017

【書類名】 特許願

【整理番号】 0203945

【提出日】 平成14年 7月11日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 営業活動支援システム、プログラムおよび記録媒体

【請求項の数】 9

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

 【氏名】 生澤 豊司

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都中央区銀座7-13-10 東京リコー株式会社
 内

 【氏名】 香田 正一郎

【特許出願人】

 【識別番号】 000006747

 【氏名又は名称】 株式会社リコー

 【代表者】 桜井 正光

【代理人】

 【識別番号】 100079843

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112313

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 014465

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

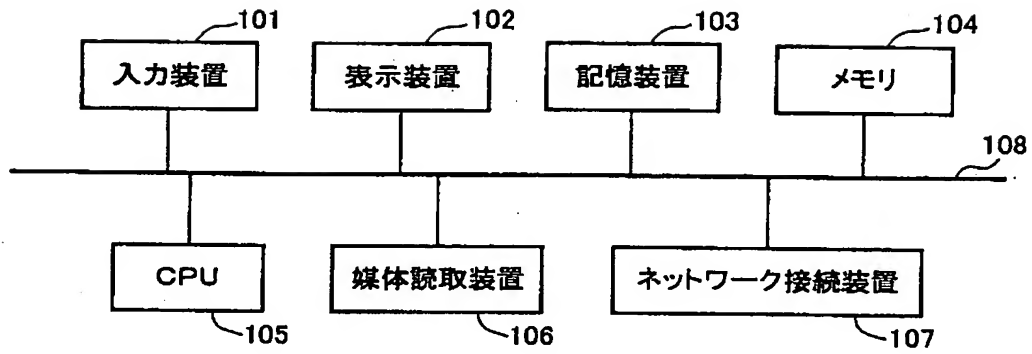
【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9904834

【プルーフの要否】 要

【図4】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 営業員の活動計画を自動的に作成して効率的な営業活動を行わせる営業活動支援システムを提供する。

【解決手段】 案件に対して、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た営業活動の業務目標と遂行時間からなる行動パターンをもとに、営業員個々の活動計画を自動作成して、この作成された活動計画を営業員およびその上司へ通知する。営業員の日々の営業活動と前記作成された活動計画とに差異があったときには、再度行動パターンを選択しなおして、活動計画を修正するとともに、その差異を営業員の上司に通知する。また、この活動計画は、遂行時間から、案件ごとに最適な訪問周期を算出し、関係者へ訪問日、訪問先および訪問目的を事前に、蓄積された営業経験およびノウハウを参照して、訪問すべき訪問日を即日と後日に分けて通知する。

【選択図】 図1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[000006747]

1. 変更年月日	2002年 5月17日
[変更理由]	住所変更
住 所	東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名	株式会社リコー

【図3】 改良されていく活動計画の作成を説明する図である。

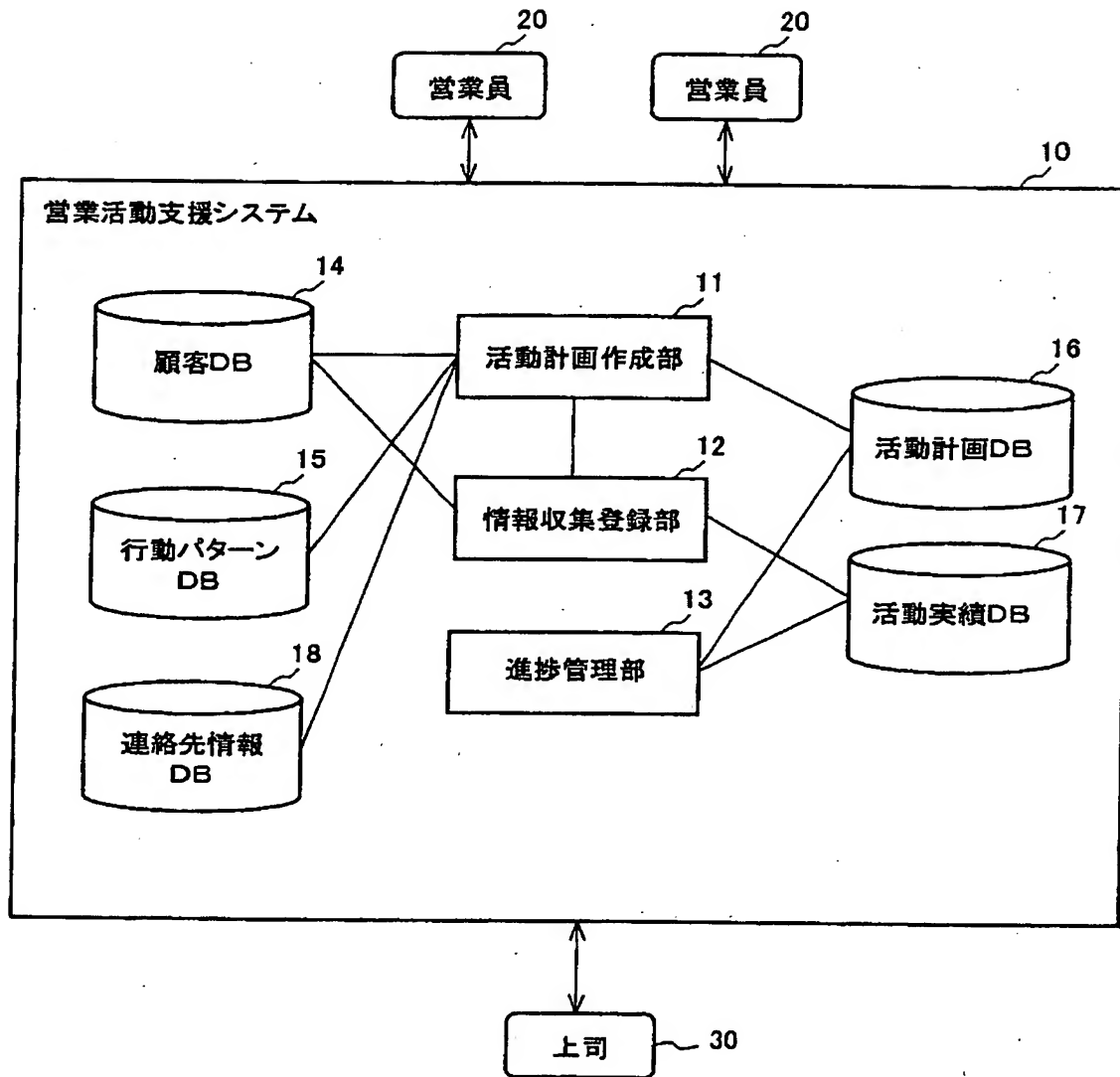
【図4】 本発明の営業活動支援システムをコンピュータで実現するときのハードウェアの構成を示すブロック図である。

【符号の説明】

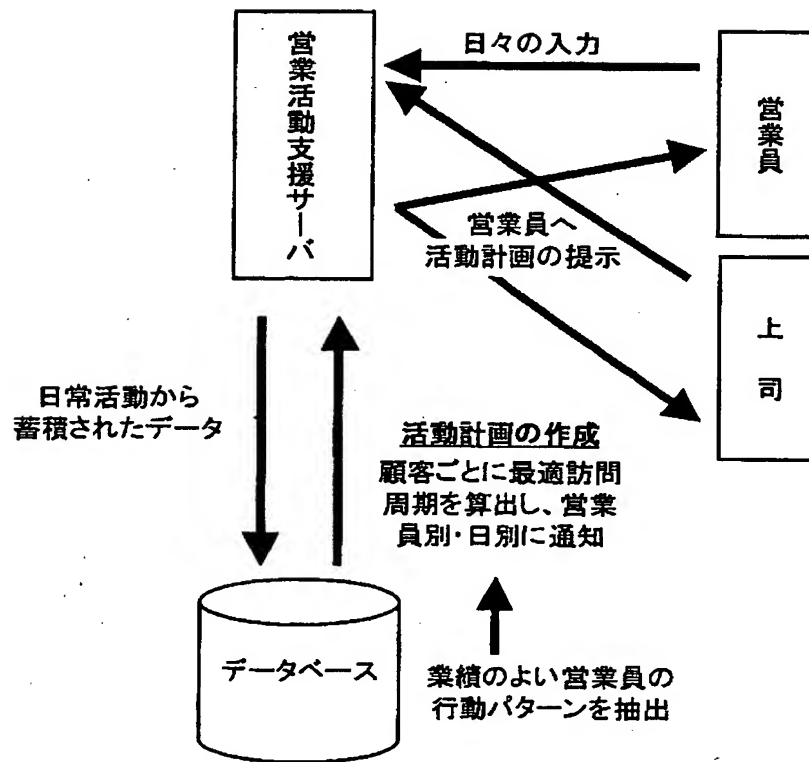
10…営業活動支援システム、11…活動計画作成部、12…情報収集登録部、13…進捗管理部、14…顧客DB、15…行動パターンDB、16…活動計画DB、17…活動実績DB、18…連絡先情報DB、20…営業員端末、30…上司端末、101…入力装置、102…表示装置、103…記憶装置、104…メモリ、105…CPU、106…媒体読取装置、107…ネットワーク接続装置、108…データバス。

【書類名】 図面

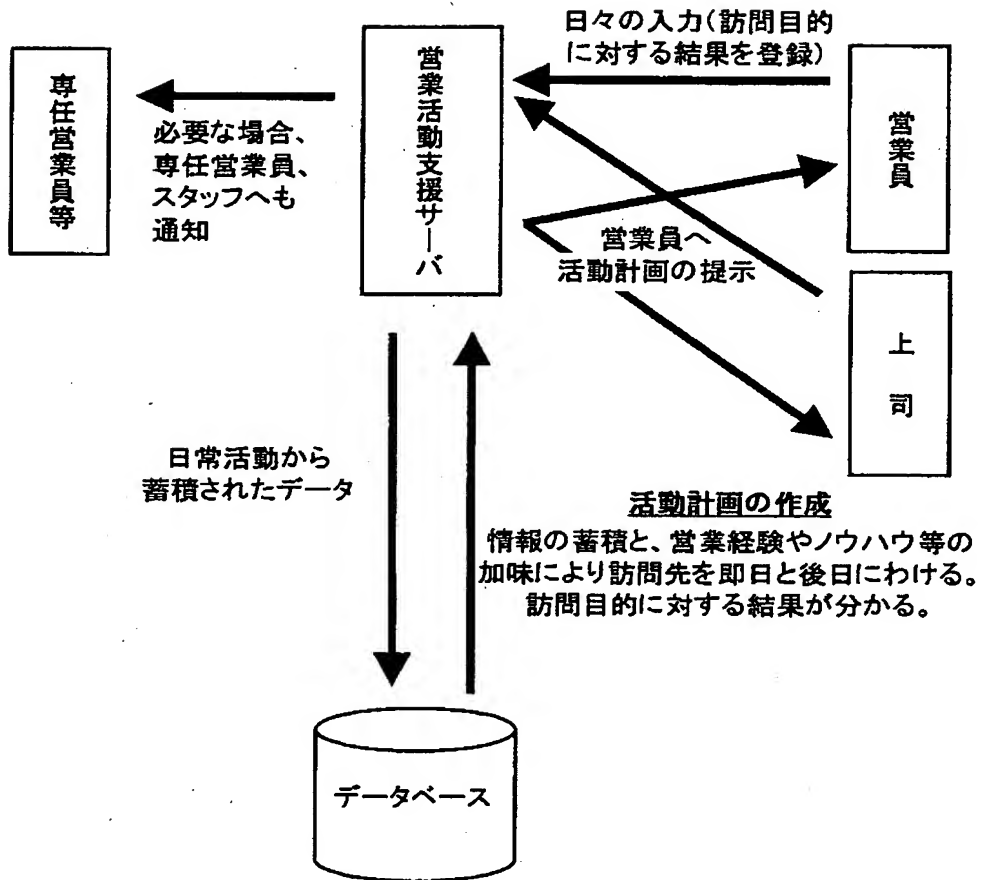
【図1】



【図2】



【図3】



験やノウハウを蓄積した知識ベースを参照することによって、訪問先を即日または後日に訪問すべきかを分けて通知する。

【0024】

進捗管理部13は、営業員端末20により日々の営業活動の進捗が入力される（情報収集登録部12）と、この営業員の活動計画DB16と活動実績DB17との差異、例えば、当日、実施すべき業務が入力されないか、または、不調に終わった理由が入力された場合、上司端末30へ進捗状況をメール等で通知する。上司は、このメールの表示内容に応じて、該当営業員へアドバイスをを行う。

【0025】

以上のように構成した本営業活動支援システム10を用いて、営業員は、普段の営業活動より得た情報を集積し、その情報をもとにした活動計画が自動作成されて、関係者へ通知されるので、行動に漏れがなくなる。

また、上司は、各営業員の活動計画とその実施結果を日々把握できるので、営業員を適切に指導することができる。

【0026】

以下、図2および図3を用いて、営業員および上司がどのように営業活動するのかを説明する。

営業員は、案件が発生すると、発生した案件をデータベース（顧客DB14）へ登録する。登録された案件に対して活動計画が自動作成され、その計画書が担当営業員およびその上司へ通知される。

この活動計画は、案件状況（顧客の規模、将来性、案件の規模）の情報により、重要度を決定し、重要度の高い案件に近いガイドラインを行動パターンDB15から選び、このガイドラインにより熟度ごとの業務目標と期間を設定し、各目標に対して最適訪問周期を算出して、訪問日および訪問目的を設定した活動計画を作成し、活動計画DB16へ登録する。

また、業務目標によっては、連絡先情報DB18を参照して、訪問日に同行すべき専任営業員やスタッフにもメール等で活動計画を事前に通知する。

【0027】

次に、営業員は、顧客へのアプローチがまだ低熟度であるときには、案件番号

、熟度、実施日時、実施状況のコメント等を入力して、日々の営業活動を案件別の進捗状況としてデータベース（活動実績DB17）へ蓄積する。

さらに、その顧客へのアプローチの熟度が進むにしたがって、商談の成約確度等が追加していく。また、対象商品の構成、売上粗利益金額、納入形態の情報は、データベース（顧客DB14）の案件情報に蓄積する。

また、その営業活動中に得た他社情報や顧客の問題点等の情報をデータベース（顧客DB14）へ蓄積し、成約した場合には、その成約した商品構成と売上粗利益金額等をデータベース（顧客DB14）へ蓄積する。

【0028】

次に、営業員によって、活動実績が登録されると、データベース（顧客DB14）に蓄積された各案件に対して、データベース（活動実績DB17）に保持された案件状況（顧客の規模や将来性、案件の規模、成約確度、回収条件や高熟度）の情報により、活動計画を再計算してデータベース（活動計画DB16）へ登録し、関係者へ連絡する。この再計算は、活動計画と活動実績とを比較し、実施時期や訪問日を経過した案件がある場合にも行われる。

【0029】

また、翌日以降の実施予定を抽出し、実施すべき業務、例えば、訪問先と訪問目的等を関係者へ連絡する。この場合、これまでに得た営業経験やノウハウを蓄積した知識ベースを参照することによって、訪問先を即日または後日に訪問すべきかを分けて通知する。

【0030】

さらに、営業員の活動計画と活動実績との差異、例えば、当日、実施すべき営業項目が入力されないか、または、不調に終わった理由が入力された場合、上司へ進捗状況をメール等で通知される。上司は、このメールの表示内容に応じて、該当営業員へアドバイスをを行う。

【0031】

さらに、本発明は上記の実施形態のみに限定されたものではない。

図4は、本発明の営業活動支援システムをコンピュータで実現するときのハードウェアの構成を示すブロック図である。即ち、このコンピュータは、入力装置

101、表示装置102、記憶装置103、メモリ104、CPU (Central Processing Unit; 中央処理ユニット) 105、媒体読取装置106とネットワーク接続装置107をデータバス108で接続する。

【0032】

入力装置101は、キーボード、マウスまたはタッチパネル等により構成され、営業員や上司等が営業活動の進捗状況および操作指令を入力するのに使用される。

表示装置102は、ディスプレイ装置や液晶ディスプレイ装置等により構成され、入力装置101から入力された情報や操作結果などを表示させるのに使用される。

【0033】

記憶装置103は、データ、プログラムやプログラム実行時の一時的な情報やデータベース等を記憶するために使用される。

メモリ104は、プログラム自身を保持し、またそのプログラムがCPU105によって実行されるときに一時的に作成される情報等を保持するために使用される。

CPU105は、種々のプログラムを動作させる。

媒体読取装置106は、プログラムやデータ等を記憶した記録媒体を装着してそれらを読み込み、記憶装置103またはメモリ104へ格納するのに用いられる。また、直接データの入出力やプログラムの実行に使ってもよい。

ネットワーク接続装置107は、通信網を介して他のコンピュータとの通信を行うためのインターフェースである。

【0034】

このようなコンピュータにおいて、本発明の営業活動支援システムを構成する各機能をそれぞれプログラム化し、予めCD-ROM等の記録媒体に書き込んでおき、このCD-ROMをCD-ROMドライブのような媒体読取装置106を接続したコンピュータに装着して、プログラムを記憶装置103あるいはメモリ104に格納し、CPU105がこのプログラムを読み出し、実行することによっても、本発明の目的が達成されることは言うまでもない。

この場合、記録媒体から読出されたプログラム自体が上述した実施形態の機能を実現することになり、そのプログラムおよびそのプログラムを記録した記録媒体も本発明を構成することになる。

【0035】

なお、記録媒体としては半導体媒体（例えば、ROM、不揮発性メモリカード等）、光媒体（例えば、DVD、MO、MD、CD-R等）、磁気媒体（例えば、磁気テープ、フレキシブルディスク等）のいずれであってもよい。

【0036】

また、ロードしたプログラムを実行することにより上述した実施形態の機能が実現されるだけでなく、そのプログラムの指示に基づき、オペレーティングシステム等が実際の処理の一部または全部を行い、その処理によって上述した実施形態の機能が実現される場合も含まれる。

【0037】

また、上述したプログラムをサーバコンピュータの磁気ディスク等の記憶装置に格納しておき、インターネット等の通信網で接続されたユーザのコンピュータからダウンロード等の形式で頒布する場合、このサーバコンピュータの記憶装置も本発明の記録媒体に含まれる。

【0038】

【発明の効果】

以上説明したように本発明によれば、優秀な営業員の行動を分析して蓄積した行動パターンをもとにして活動計画を作成することによって、未熟な営業員でも一定の成果を上げることができるようになるので、営業員全体の業績を向上させることができる。

また、営業員の訪問先が通知されるので、行動に漏れがなくなる。

また、上司は、各営業員の活動計画とその実施結果を日々把握できるので、営業員を適切に指導することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の営業活動支援システムにおける全体構成図である。

【図2】 最初の活動計画の作成を説明する図である。

の日々の活動結果を格納する活動実績データベースと、営業員の日々の営業活動結果を前記活動実績データベースへ登録する情報収集登録部と、前記顧客データベースおよび前記活動実績データベースとから案件ごとの状況に応じて活動計画を作成し、この活動計画を関係者へ通知する活動計画作成部と、前記活動計画データベースと前記活動実績データベースとの差異を当該案件の営業員の上司へ通知する進捗管理部とを備え、営業員は通知された活動計画に基づいて営業活動を行うことを特徴とする。

【0011】

また、本発明の請求項8のプログラムは、コンピュータを、請求項1乃至6のいずれか1に記載の営業活動支援システムとして実行させるためのプログラムである。

また、本発明の請求項9の記録媒体は、請求項8に記載の営業活動支援システムのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【0012】

以上の構成により、優秀な営業員の行動を分析して蓄積した行動パターンをもとにして活動計画を作成することによって、未熟な営業員でも一定の成果を上げることができるようになるので、営業員全体の業績を向上させることができる。

また、営業員の訪問先が通知されるので、行動に漏れがなくなる。

また、上司は、各営業員の活動計画とその実施結果を日々把握できるので、営業員を適切に指導することができる。

【0013】

【発明の実施の形態】

以下、図面を参照して、本発明の営業活動支援システムに係る一実施形態を説明する。

図1は、本実施形態の営業活動支援システムの全体構成を示すブロック図である。図1において、本実施形態の営業活動支援システム10は、活動計画作成部11、情報収集登録部12、進捗管理部13、顧客DB（データベース）14、行動パターンDB（データベース）15、活動計画DB（データベース）16、活動実績DB（データベース）17、連絡先情報DB（データベース）18とを

少なくとも備えている。

このような構成の本営業活動支援システム10に対し、営業員およびその上司は、それぞれの端末（営業員端末20、上司端末30）からアクセスする。

【0014】

また、本営業活動支援システムの機能を1つのコンピュータで実現してもよいが、それぞれ別々のコンピュータで実現してもよい。また、各データベースは、データベースサーバを介してアクセスするように構成してもよい。

以下では、説明を簡単にするために1つのサーバで管理されているものとする。

また、上記のコンピュータ、データベースおよび営業員や上司の使う端末を接続する通信網としては、専用回線網や公衆回線網を利用して、LAN（Local Area Network）、WAN（Wide Area Network）またはインターネットのいずれであってもよい。

【0015】

営業員は、営業員端末20を用いて、営業員の営業活動中に得た顧客や案件その他営業活動に有用な情報を入力してデータベースへ登録、また、営業活動上必要な顧客に関する情報の取得や各案件の活動計画および活動実績の登録・閲覧等を行う。

上司は、上司端末30を用いて、部下の各営業員の活動計画や活動実績を参照して、進捗管理や指導を行う。

営業員や上司の端末としては、その端末を使う状況によりパーソナルコンピュータ（ノート型、デスクトップ型等）、PDA（Personal Digital Assistant）や携帯電話等のいずれであってもよい。

【0016】

顧客DB14は、顧客に関する情報として、顧客に関する書誌事項（名称、住所、担当者の部署や名前等）、企業情報（企業規模、将来性等）、過去および現在進行中の案件に関する情報（例えば、案件番号、担当の営業員、対象商品、その構成、売上粗利益金額、納入形態、成約状況、成約金額等）や他社情報を保持している。

【0017】

活動計画DB（データベース）16は、案件ごとの商談の進捗度合いに応じて実行すべき営業活動の計画書であって、案件番号、商談の進捗度合いにおける業務目標、計画時間、訪問予定日とその目的等を保持している。

ここで、商談の進捗度合い（熟度という）は、商談の準備から成約にいたるまでの営業活動行為を目的順に並べたものであり、低熟度（接点確保、リレーション確立、状況精査）、中熟度（興味付け、ニーズ把握、課題抽出）および高熟度（本格提案、購買阻害要因の排除、受注）の9段階に分けている。

また、活動実績DB（データベース）17は、案件ごとに、案件番号、商談の成約確度、商談進捗の熟度、実施日、実施状況のコメント等を保持している。

【0018】

行動パターンDB（データベース）15は、優秀な営業員の行動を分析して、商談を成約に導くための各熟度に応じた営業活動のガイドラインを商品タイプ等に分けて集積したものである。このガイドラインには、各熟度において実施すべき業務（例えば、商品明細決定、見積書作成、プレゼンテーション等）目標、その業務を遂行する上で必要な情報、その業務の遂行方法およびその業務に費やされる標準遂行時間、訪問回数等からなっている。

【0019】

連絡先情報DB（データベース）18は、営業員および上司の連絡先（メールアドレスや電話番号等）、また、顧客を訪問するときに同行する商品別の専任営業員やスタッフの連絡先（メールアドレスや電話番号等）も保持している。

【0020】

情報収集登録部12は、営業員端末20および上司端末30から入力された各熟度に応じて営業活動した案件別の進捗状況を活動実績DB17へ蓄積する。

この蓄積情報としては、商談進捗が低熟度であるときには、案件番号、熟度、実施日時、実施状況のコメント等であり、熟度が進むにしたがって、商談の成約確度等が追加されていく。また、対象商品の構成、売上粗利益金額、納入形態の情報は、案件ごとに顧客DB14へ蓄積される。

情報収集登録部12は、営業員がその営業活動の結果得られた他社情報や顧客

の問題点等の情報や、成約した場合にはその成約した商品構成と売上粗利益金額等も顧客DB14へ蓄積する。

さらに、情報収集登録部12は、案件状況により活動計画作成部11を起動して、その案件に関する営業活動の計画書を修正する。

【0021】

活動計画作成部11は、案件が顧客DB14に登録されると、案件状況（顧客の規模や将来性、案件の規模）の情報により、案件の重要度を決定し、重要度の高い案件に近いガイドラインを行動パターンDB15から選び、このガイドラインにより熟度ごとの業務目標と実施期間を設定し、各目標に対して最適訪問周期を算出して、訪問日および訪問目的を設定した活動計画を作成し、活動計画DB16へ登録する。

作成された活動計画は、案件の営業員およびその上司へメール等で通知される。

また、業務目標によっては、連絡先情報DB18を参照して、訪問日に同行すべき専任営業員やスタッフにもメール等で事前に通知する。

【0022】

次に、情報収集登録部12で活動実績が登録されると、顧客DB14に蓄積された各案件に対して、活動実績DB17に保持された案件状況（顧客の規模や将来性、案件の規模、成約確度、回収条件や高熟度）の情報により、案件の重要度を再計算し、重要度の高い案件に近いガイドラインを行動パターンDB15から選び、このガイドラインにより熟度ごとの業務目標と期間を設定し、各目標に対して最適訪問周期を算出して、訪問日および訪問目的を設定した活動計画を再作成し、活動計画DB16へ登録する。

【0023】

さらに、活動計画作成部11は、活動計画DB16と活動実績DB17を比較し、実施時期や訪問日を経過した案件がある場合には、今後の活動計画を修正し、活動計画DB16へ登録し、関係者へ連絡する。

また、翌日以降の実施予定や訪問予定を抽出し、実施すべき業務や訪問日、訪問先と訪問目的等を関係者へ事前に連絡する。この場合、これまでに得た営業経

このSFAシステムによると、全社的に営業活動に有用な情報を蓄積し、その情報を利用することによって営業部門全体での活動効率をあげることができる。

例えば、

- ・ 商談に対する活動記録を日報として登録することによって、進捗状況を管理する。
- ・ 蓄積された顧客の過去の活動履歴を参照して新たな商談につなげる。
- ・ 訪問先から商談の各段階に必要な営業資料を即座に取り出す。
- ・ ベテラン営業員の行動実績を行動パターンとして登録し、それを新人が参照して自分の営業活動の手本とする。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、営業活動は営業員個人に任されているため、営業員の熟練度・経験・個人的理由による個人差があり、結局、上述したSFAの活用がなされず、日々の活動計画を次のように決めているのが実情である。

- ・ 活動予定は、当日の朝、記憶や手帳に頼って作成していることが多く、事前に協力が必要な専任営業員やスタッフが不在のこともある。
- ・ 業績の悪い営業員は、締め切り間近には、どの顧客を訪問するか決定できずに思いつきで行動している。
- ・ 計画性がなく、営業プロセスを無視して行動してしまう。
- ・ 見込み前の案件は、営業員の頭の中で管理しているので見落としが出てしまう。

【0006】

本発明は、上述した実情を考慮してなされたもので、営業員の活動計画を自動作成することによって、営業員の無駄のない営業活動を支援するための営業活動支援システム、営業活動支援システムの機能を実行するためのプログラムおよびそのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供することを目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するために、本発明の請求項1の営業活動支援システムは、案件に対して、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た営業活動の業務目標と遂行時間からなる行動パターンをもとに、案件ごとの営業員個々の活動計画を自動作成して、この作成された活動計画を営業員およびその上司へ通知することを特徴とする。

また、本発明の請求項2は、請求項1に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員の日々の営業活動と前記作成された活動計画とに差異があったときには、再度行動パターンを選択しなおして、活動計画を修正することを特徴とする。

【0008】

また、本発明の請求項3は、請求項1または2に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員の日々の営業活動と前記作成された活動計画とに差異があったときには、その差異を営業員の上司に通知することを特徴とする。

また、本発明の請求項4は、請求項1、2または3に記載の営業活動支援システムにおいて、前記活動計画の遂行時間から、案件ごとに最適な訪問周期を算出し、関係者へ訪問日、訪問先および訪問目的を事前に通知することを特徴とする。

【0009】

また、本発明の請求項5は、請求項4に記載の営業活動支援システムにおいて、蓄積された営業経験およびノウハウを参照して、訪問日を即日と後日に分けて通知することを特徴とする。

また、本発明の請求項6は、請求項4または5に記載の営業活動支援システムにおいて、訪問先に同行すべき関係者がいる場合には、その関係者へも通知することを特徴とする。

【0010】

また、本発明の請求項7は、顧客情報および顧客の案件情報を格納する顧客データベースと、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た営業活動の業務目標と遂行時間からなる行動パターンを格納する行動パターンデータベースと、行動パターンデータベースから顧客の案件状況によって選択された行動パターンをもとに作成された案件ごとの活動計画を格納する活動計画データベースと、営業員

【書類名】 明細書

【発明の名称】 営業活動支援システム、プログラムおよび記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項1】 案件に対して、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た営業活動の業務目標と遂行時間からなる行動パターンをもとに、案件ごとの営業員個々の活動計画を自動作成して、この作成された活動計画を営業員およびその上司へ通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項2】 請求項1に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員の日々の営業活動と前記作成された活動計画とに差異があったときには、再度行動パターンを選択しなおして、活動計画を修正することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項3】 請求項1または2に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員の日々の営業活動と前記作成された活動計画とに差異があったときには、その差異を営業員の上司に通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項4】 請求項1、2または3に記載の営業活動支援システムにおいて、前記活動計画の遂行時間から、案件ごとに最適な訪問周期を算出し、関係者へ訪問日、訪問先および訪問目的を事前に通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項5】 請求項4に記載の営業活動支援システムにおいて、蓄積された営業経験およびノウハウを参照して、訪問日を即日と後日に分けて通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項6】 請求項4または5に記載の営業活動支援システムにおいて、訪問先に同行すべき関係者がいる場合には、その関係者へも通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項7】 顧客情報および顧客の案件情報を格納する顧客データベースと、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た営業活動の業務目標と遂行時間からなる行動パターンを格納する行動パターンデータベースと、行動パターンデータベースから顧客の案件状況によって選択された行動パターンをもとに作成された案件ごとの活動計画を格納する活動計画データベースと、営業員の日々の活

動結果を格納する活動実績データベースと、営業員の日々の営業活動結果を前記活動実績データベースへ登録する情報収集登録部と、前記顧客データベースおよび前記活動実績データベースとから案件ごとの状況に応じて活動計画を作成し、この活動計画を関係者へ通知する活動計画作成部と、前記活動計画データベースと前記活動実績データベースとの差異を当該案件の営業員の上司へ通知する進捗管理部とを備え、営業員は通知された活動計画に基づいて営業活動を行うことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 8】 コンピュータを、請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 に記載の営業活動支援システムとして実行させるためのプログラム。

【請求項 9】 請求項 8 に記載の営業活動支援システムのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【 0 0 0 1 】

【発明の属する技術分野】

本発明は、営業活動支援システム、プログラムおよび記録媒体に関し、特に、営業員に無駄のない営業活動を行わせるために用いて好適である。

【 0 0 0 2 】

【従来の技術】

セールスマンが営業活動をする場合、自分の担当する商品のうち最も収益率の高い商品に的を絞り、その商品の見込み客に対して繰り返し訪問して顧客を開拓していく。

その過程で発生した案件は、営業員の主観や経験に基づいて顧客案件の優先順位を決定し、すべての案件の受注を目指して活動している。

【 0 0 0 3 】

一方、最近ではますます競争が激化してきており、できるだけ少ない人員、設備、時間で最大の収益をあげられることが求められている。

そのために、各企業は S F A (Sales Force Automation) システムを導入して、営業活動を効率的に推進し、企業収益を改善しようとしている。

【 0 0 0 4 】